

Checkliste: Kundenservice in den Social Media

Die folgenden Tipps können Ihnen die Nutzung der Social Media für Ihren Kundenservice erleichtern. Für die umfassende Vorbereitung sollten Sie sich natürlich die nötige Zeit nehmen.

- ✔ Statten Sie den Kundenservice sowohl personell als auch finanziell und technisch mit den notwendigen Ressourcen aus.
- ✔ Machen Sie Ihren Mitarbeitern ihre wichtige Außenwirkung bewusst.
- ✔ Schulen Sie die Mitarbeiter im Umgang mit den gewählten Netzwerken.
- ✔ Stellen Sie klare Guidelines für die Service-Mitarbeiter auf.
- ✔ Lassen Sie den Mitarbeitern innerhalb der Guidelines ausreichend Handlungsspielraum.
- ✔ Setzen Sie Vertrauen in die Service-Mitarbeiter und vermitteln Sie das auch.
- ✔ Machen Sie die Bedeutung des Kundenservice auch unternehmensintern deutlich.
- ✔ Konzentrieren Sie sich zu Beginn auf ein, maximal zwei Netzwerke als Kundenservice-Kanal.
- ✔ Kommunizieren Sie aktiv, über welche Kanäle Kunden sich mit ihren Anliegen an das Unternehmen wenden können.
- ✔ Geben Sie Kunden einen Leitfaden für die Kontaktaufnahme an die Hand.
- ✔ Bieten Sie innerhalb des gewählten Netzwerks verschiedene Kontaktmöglichkeiten an.
- ✔ Machen Sie im Leitfaden deutlich, dass nicht alle Anliegen komplett in den sozialen Netzwerken geklärt werden können.
- ✔ Verlagern Sie die Kommunikation bei sensiblen Themen auf E-Mail oder andere, nicht öffentliche Kommunikationskanäle.
- ✔ Antworten Sie auf Anfragen innerhalb von 24 Stunden.
- ✔ Formulieren Sie Antworten so weit als möglich ohne offensichtlich erkennbare Textbausteine.
- ✔ Sprechen Sie den jeweiligen Kunden immer persönlich an.
- ✔ Gehen Sie in jedem Fall auf das konkrete Thema der Anfrage ein.

- ✔ Fragen Sie nach, wenn sich Kunden in einem Kommentar nur aufregen und kein Thema nennen.
- ✔ Stellen Sie klare Kommentarrichtlinien und eine Netiquette auf.
- ✔ Antworten Sie stets sachlich und höflich auf Anfragen, auch wenn diese nicht immer so formuliert sind.
- ✔ Konzentrieren Sie sich - neben der konkreten Anfrage - auf die Bedürfnisse des Kunden.
- ✔ Geben Sie Fachfragen unternehmensintern an die zuständige Abteilung weiter.
- ✔ Etablieren Sie intern Prozesse, mit denen eine rasche Beantwortung einer Fachfrage durch die entsprechende Abteilung möglich ist.
- ✔ Die Service-Mitarbeiter dürfen keinesfalls Zusagen machen, die von anderen Abteilungen abhängen.
- ✔ Sagen Sie keine Veränderungen zu, die nicht realistisch umsetzbar sind.
- ✔ Machen Sie Zusagen erst nach interner Abstimmung.
- ✔ Beantworten Sie wiederkehrende Fragen in eigenen Blog- oder FAQ-Artikeln, auf die Sie dann verweisen können.
- ✔ Erstellen Sie Ratgeber und Leitfäden für die häufigsten Probleme und geben Sie diese im konkreten Fall an die Kunden weiter.
- ✔ Prüfen Sie bei Beschwerden der Kunden genau, ob von Seiten des Unternehmens Fehler gemacht wurden.
- ✔ Ist das der Fall, geben Sie diese - nach interner Abstimmung - zu.
- ✔ Legen Sie klar fest, welche Themen mit wem im Unternehmen abgestimmt werden müssen.
- ✔ Bereiten Sie Antworten auf kritische Fragen und Themen vor.
- ✔ Geben Sie diese bei Bedarf inhaltlich - nicht wörtlich(!) - wieder.
- ✔ Stellen Sie sicher, dass die Mitarbeiter des Kundenservice über anstehende Produkteinführungen, neue Ankündigungen und bekannte Probleme mit Produkten informiert werden.
- ✔ Legen Sie fest, wie die Service-Mitarbeiter Probleme und Kundenfeedback an die zuständigen Abteilungen weitergeben können.
- ✔ Etablieren Sie ein Customer Management System, in dem die Informationen aus allen Service-Kanälen zusammenlaufen.
- ✔ Ermöglichen Sie einen kontinuierlichen Austausch zwischen Social Media Team und Kundenservice.

- ✔ Schulen Sie die Service-Mitarbeiter auch im Kommunikationsstil, den das Unternehmen in allen anderen Bereichen pflegt.
- ✔ Honorieren Sie besonders gute Leistungen auch im Kundenservice.
- ✔ Legen Sie fest, zu welchen Uhrzeiten die Service-Mitarbeiter wie schnell reagieren müssen.
- ✔ Kommunizieren Sie diese Zeiten der Erreichbarkeit auch klar nach außen.
- ✔ Stellen Sie sicher, dass auch das Kundenfeedback der Verkaufs- und Außendienstmitarbeiter den Kundenservice erreicht.
- ✔ Informieren und schulen Sie die Service-Mitarbeiter rechtzeitig im Blick auf neue Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens.
- ✔ Führen Sie gemeinsame Schulungen des Social Media Teams und der Service-Mitarbeiter durch.
- ✔ Lassen Sie jeden Kunden spüren, dass sein Anliegen ernst genommen wird.
- ✔ Reagieren Sie niemals emotional auf Beschwerden.
- ✔ Teilen Sie dem Kunden mit, wenn eine Antwort etwas länger dauert.
- ✔ Ist eine Lösung oder Änderung nicht möglich, sollten Sie die Gründe klar kommunizieren.
- ✔ Reagieren Sie bei einer großen Community nicht sofort auf Fragen. Oft können andere Kunden diese beantworten.
- ✔ Bedanken Sie sich von Zeit zu Zeit bei Ihrer Community, wenn sich die Kunden untereinander helfen.
- ✔ Moderieren Sie Troll-Kommentare konsequent. Lassen Sie sich dadurch nicht von den ernsthaften Anliegen der Kunden ablenken.
- ✔ Greifen Sie Fragen von Kunden auf und nutzen Sie diese im Corporate Blog - natürlich anonymisiert - als Aufhänger für Artikel.
- ✔ Kommen Änderungen durch Vorschläge von Kunden zustande, sollten Sie das auch öffentlich kommunizieren.
- ✔ Bedanken Sie sich für konstruktive Kritik und Feedback.
- ✔ Binden Sie den Kundenservice aktiv in Ihre Kommunikationsstrategie ein.
- ✔ Fragen Sie die Zufriedenheit der Kunden mit dem Kundenservice regelmäßig ab.
- ✔ Nehmen Sie Wünsche und Feedback zum Kundenservice auf.
- ✔ Erweitern Sie - bei Bedarf und Möglichkeit - die Zahl der angebotenen Netzwerke und Kontaktmöglichkeiten.

- ✔ Grundsätzlich gilt: Neue Netzwerke sollten erst als Service-Kanal genutzt werden, wenn die bestehenden Netzwerke problemlos abgedeckt werden können.
- ✔ Planen Sie bei der Erschließung neuer Netzwerke den Kundenservice als Möglichkeit mit ein.
- ✔ Stellen Sie sicher, dass die Mitarbeiter im Kundenservice und Social Media Team die neueste PR- und Marketing-Kampagnen des Unternehmens kennen.
- ✔ Stellen Sie die Service-Mitarbeiter und/oder die Mitarbeiter des Social Media Teams namentlich und idealerweise mit Bild vor. So schaffen Sie einen persönlichen Bezug.
- ✔ Kommunizieren Sie guten Kundenservice klar nach außen.
- ✔ Etablieren Sie - wenn das personell machbar ist - eigene Service-Gruppen und Communitys in den verschiedenen Netzwerken. Hier können sich Kunden - moderiert - untereinander austauschen.
- ✔ Nutzen Sie auch Erklär-Videos und interaktive How-Tos, um Grundlagen zu erläutern.
- ✔ Vernetzen Sie die verschiedenen Service-Kanäle miteinander. So bieten Sie dem Kunden die Wahl, über welchen Kanal er mit Ihnen Kontakt aufnehmen will.